



# Whitepaper Técnico

## Clasificación Automática de Documentos y PQRs mediante Inteligencia Artificial en DIGIFILE



### Introducción

La creciente cantidad de documentos y solicitudes que reciben las entidades públicas y privadas hace indispensable el uso de tecnologías avanzadas para garantizar una gestión eficiente. DIGIFILE ha incorporado capacidades de inteligencia artificial (IA) que permiten la clasificación automática de documentos

y PQRs, reduciendo la carga manual y mejorando la precisión en la asignación de TRD y categorías de trámite.

### 1. Clasificación Documental mediante Procesamiento de Lenguaje Natural (NLP)

DIGIFILE emplea modelos de NLP para analizar el contenido textual de documentos, incluso cuando son escaneados y convertidos por OCR. Estos modelos permiten:

- Detectar automáticamente el tipo documental a partir del contenido.
- Asignar la TRD correspondiente sin intervención manual.
- Categorizar documentos con base en ontologías o modelos entrenados.
- Adaptarse a terminología específica de cada entidad mediante entrenamiento supervisado.

### 2. Identificación Automática del Tipo de PQR

Para la atención ciudadana, la IA en DIGIFILE permite:

- Clasificar automáticamente la solicitud como Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación, etc.



- Asignar la solicitud al área responsable en función del contenido.
- Detectar palabras clave que indican urgencia, repetición o insatisfacción.
- Generar respuestas automáticas iniciales con base en modelos entrenados.



### 3. Entrenamiento y Aprendizaje Continuo de los Modelos

DIGIFILE permite afinar sus modelos de IA mediante:

- Entrenamiento con documentos y PQRs históricos de la entidad.
- Etiquetado manual de ejemplos para mejorar la precisión.
- Retroalimentación del usuario ante clasificaciones erradas.

Actualización de modelos sin detener la operación.

### 4. Impacto Institucional de la Clasificación Automática

- Reducción significativa del tiempo de gestión documental.
- Minimización de errores humanos en la asignación de TRD.
- Respuesta más rápida y coherente a los ciudadanos.
- Mejora en la trazabilidad y control de los flujos documentales.
- Mayor cumplimiento normativo y eficiencia operativa.

### Conclusiones

La integración de IA para la clasificación automática en DIGIFILE representa un avance clave en la transformación digital de las entidades. Gracias a estas capacidades, es posible acelerar los procesos, mejorar la calidad de la información registrada y liberar recursos humanos para tareas de mayor valor estratégico.